

1. SURAT KABAR - HARGA
ADN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

2. MANAJEMEN DESIGNS

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN
TERHADAP ATRIBUT DAN HARGA SURAT KABAR
PT. JAWA POS DI SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

KK
B91/99
San
a



**DIAJUKAN OLEH
BUDI SANTOSO
NIM : 049520506 E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1999**

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN
TERHADAP ATRIBUT DAN HARGA SURAT KABAR
PT. JAWA POS DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH
BUDI SANTOSO
NIM : 049520506 E**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. SRI WAHYUNI ASTUTI, MS

TANGGAL 06 JULI 1999

KETUA PROGRAM STUDI



Drs. Ec. WARSONO, ME

TANGGAL 29 JULI 1999

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab IV dan sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap atribut dan harga surat kabar Broadsheet Muda Jawa Pos di Surabaya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dari analisa karakteristik responden ditinjau dari faktor demografis yang mengelompokkan responden berdasarkan , Jenis kelamin, Tingkat usia, Pendidikan, Jenis pekerjaan dan Tingkat pendapatan, dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan Jawa Pos sebagian besar memiliki karakteristik sebagai berikut : Pelanggan terbanyak adalah jenis kelamin laki-laki, dengan tingkat usia 21-30 tahun, dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi, pekerjaan Pegawai negeri/ABRI dan Tingkat pendapatan antara Rp 200.000 – Rp 499.000. Selama ini pelanggan memperoleh sumber Informasi pertama kali surat kabar Broadsheet muda Jawa Pos dari keluarga sebesar (42%) dan yang memberi pengaruh terhadap pembelian atau berlangganan surat kabar tersebut adalah keluarga sebesar (25%)

Dalam memilih surat kabar yang sesuai dengan harapan, banyak sekali hal-hal yang menjadi pertimbangan responden, akan tetapi ada suatu tingkat kepentingan yang lebih penting (prioritas) dari semua atribut dan harga tersebut. Dari Identifikasi tingkat kepentingan terhadap atribut dan harga maka, Kebenaran berita menempati

peringkat teratas, hal ini disebabkan kemungkinan masyarakat pembaca ingin berita itu tidak hanya gosip yang tidak jelas kebenarannya. Kemudian disusul berturut-turut Aktualitas berita, pengulasan berita, harga, kelengkapan berita, Tata letak, tata warna, pola sambungan dan yang terakhir ukuran surat kabar.

Dari hasil pembahasan uji hipotesis persepsi dan harapan pada bab IV, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut

- a. Aktualitas Berita, mengenai aktualitas berita yang ditampilkan surat kabar Broadsheet muda Jawa Pos, menurut responden telah sesuai antara persepsi dengan yang diharapkan sehingga pada dasarnya berita terbaru atau aktual yang terjadi telah dapat ditampilkan dengan baik.
- b. Kebenaran Berita, tentang kebenaran isi berita yang ditampilkan surat kabar Broadsheet muda Jawa Pos, menurut responden persepsi telah sesuai dengan yang diharapkan, jadi beritanya tidak sekedar gosip.
- c. Kelengkapan Berita, dari hasil kuesioner pelanggan Broadsheet muda Jawa Pos mengenai kelengkapan berita yang ditampilkan, belum sesuai antara persepsi dengan yang diharapkan.
- d. Pengulasan Berita, mengenai pengulasan berita yang ada di surat kabar Broadsheet muda Jawa Pos, menurut responden telah sesuai antara persepsi dan harapan mereka.
- e. Tata Letak, mengenai tata letak atau lay out dalam surat kabar Broadsheet muda Jawa Pos dari hasil kuisisioner telah sesuai antara persepsi dan apa yang diharapkan

- f. Tata Warna, mengenai tata warna yang ada dalam surat kabar Broadshsheet muda Jawa Pos menurut responden telah sesuai antara persepsi dan harapan.
- g. Pola Sambungan, mengenai cara penyambungan berita dari halaman satu ke halaman yang lain di dalam surat kabar Boadsheet muda Jawa Pos, menurut hasil kuisisioner belum ada kesesuaian antara persepsi dan harapan yang mereka inginkan.
- h. Ukuran Surat Kabar, tentang ukuran surat kabar Jawa Pos yang diperkecil menjadi Broadsheet muda, menurut hasil kuisisioner belum ada kesesuaian antara apa yang mereka harapkan dengan apa yang diterima

2. Harga

Mengenai Harga yang ditawarkan oleh surat kabar Broadsheet muda Jawa Pos kepada pelanggannya, menurut hasil kuisisioner belum sesuai antara persepsi dengan yang mereka harapkan.

5.2. Saran

Dengan memperhatikan hasil penelitian yang telah dilakukan, ternyata sebagian besar atribut telah memenuhi harapan pelanggan, tetapi ada beberapa atribut yang belum memenuhi harapan mereka. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan dari atribut dan harga yang ada, penulis berusaha mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi perbaikan kualitas tampilan surat kabar Broadsheet Mudanya Jawa Pos agar lebih disukai oleh pelanggannya.